

Inhaltsverzeichnis

Vorwort	5
Was es bedeutet, unzufriedene Kunden zu haben	13
Wie Sie eine gute Beziehung zum Kunden herstellen	19
Auf die innere Einstellung kommt es an	21
Die Bedeutung der Körpersprache	29
Wie Sie Ihre Stimme nutzen können	32
Was Worte bewirken	34
Überblick	38
Strategien im Umgang mit aufgebrauchten Kunden	39
Erste Maßnahmen und Soforthilfe	40
Wege zur Problemlösung	48
Gesprächsbeispiel: Verärgerter Kunde	54
Überblick	60
Charaktere der Kunden einordnen	63
Das rationale, extrovertierte Verhalten dominiert	70
Das rationale, introvertierte Verhalten dominiert	72
Das emotionale, extrovertierte Verhalten dominiert	74
Das emotionale, introvertierte Verhalten dominiert	76
Die neun Kundencharaktere im Überblick	78
Der Diktator	80
Der Besserwisser	84
Der Wütende	87
Der Unverschämte	91
Der Sarkastische	95
Der Pedant	98
Der Meckerer	103
Der Redselige	106
Der Rächer	111

Schwierige Gesprächssituationen	115
Mehrere Kunden gleichzeitig	116
Information für einen Kollegen entgegennehmen	118
Kunden weiterleiten	120
Der Kunde spricht eine andere Sprache	122
Hartnäckige Kunden	123
Begrüßung am Telefon	124
Anrufer filtern	126
Überblick	128
Ihre persönlichen Ressourcen	129
Fachliche Kompetenz	130
Soziale Kompetenz	136
Emotionale Kompetenz	140
Überblick	156
Praxistransfer	158
Literaturverzeichnis	162
Die Autoren	166